

19-20

MÁSTER UNIVERSITARIO EN  
INVESTIGACIÓN EN ECONOMÍA

# GUÍA DE ESTUDIO PÚBLICA



## LA EXCELENCIA EMPRESARIAL

CÓDIGO 25503501

Ambito: GUI - La autenticidad, validez e integridad de este documento puede ser verificada mediante el Código Seguro de Verificación (CSV) en la dirección <https://sede.uned.es/valida/>



8FD3444BD7DA0EC04C6700DD774B0458

uned

19-20

LA EXCELENCIA EMPRESARIAL  
CÓDIGO 25503501

# ÍNDICE

PRESENTACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN  
REQUISITOS Y/O RECOMENDACIONES PARA CURSAR ESTA ASIGNATURA  
EQUIPO DOCENTE  
HORARIO DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE  
COMPETENCIAS QUE ADQUIERE EL ESTUDIANTE  
RESULTADOS DE APRENDIZAJE  
CONTENIDOS  
METODOLOGÍA  
SISTEMA DE EVALUACIÓN  
BIBLIOGRAFÍA BÁSICA  
BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA  
RECURSOS DE APOYO Y WEBGRAFÍA  
ADENDA AL SISTEMA DE EVALUACIÓN CON MOTIVO DE LA PANDEMIA COVID 19

Ámbito: GUI - La autenticidad, validez e integridad de este documento puede ser verificada mediante el "Código Seguro de Verificación (CSV)" en la dirección <https://sede.uned.es/valida/>



8FD344BD7DA0EC04C6700DD774B0458

Nombre de la asignatura	LA EXCELENCIA EMPRESARIAL
Código	25503501
Curso académico	2019/2020
Título en que se imparte	MÁSTER UNIVERSITARIO EN INVESTIGACIÓN EN ECONOMÍA
Tipo	CONTENIDOS
Nº ETCS	5
Horas	125.0
Periodo	SEMESTRE 2
Idiomas en que se imparte	CASTELLANO

## PRESENTACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN

Esta asignatura forma parte del Programa del Master de Investigación en Economía y , por lo tanto responde en primera instancia a su finalidad que es ofrecer al estudiante una formación avanzada de carácter especializado y multidisciplinar.

En concreto, el objetivo principal de esta asignatura, es conocer las diferentes herramientas con las que cuentan las organizaciones para desarrollar sus actividades desde una perspectiva de calidad y excelencia.

Se trata de conocer e identificar los diferentes modelos de mejora continua desarrollados desde una perspectiva de la gestión y administración de organizaciones y analizar cuál es la mejor opción.

Se estudiará el caso de la aplicación de estas técnicas a las empresas de servicios y concretamente, a las que prestan servicios públicos por su importancia en el contexto del Máster.

Además se abordará el estudio de la Gestión del Conocimiento como proceso esencial en la mejora continúa.

Con estos dos últimos aspectos se pretende garantizar la adquisición de competencias de carácter transversal al afianzar los conocimientos adquiridos en otras especialidades del Máster.

Asimismo, esta asignatura sigue las líneas de investigación de los miembros del equipo docente con los títulos: "Estrategias de excelencia y calidad" y "Dirección estratégica del conocimiento".

La asignatura La excelencia empresarial forma parte del módulo Economía Empresarial del Máster Universitario Oficial de Investigación en Economía de la UNED. Es una asignatura de carácter optativo, de 5 créditos ECTS, y se imparte durante el segundo cuatrimestre momento en el que los estudiantes ya han adquirido las competencias y conocimientos suficientes acerca de la gestión de las organizaciones.

Ámbito: GÜJ - La autenticidad, validez e integridad de este documento puede ser verificada mediante el "Código Seguro de Verificación (CSV)" en la dirección <https://sede.uned.es/valida/>



8FD344BD7DA0EC04C6700DD774B0458

El estudiante encaminado a la investigación, ejercerá la capacidad de análisis con el estudio de los modelos de excelencia y calidad aplicables a diferentes modelos organizativos y a diferentes sectores en los que aún no han sido adaptados y que resultan de evidente necesidad en la actualidad. Se aborda pues un gran campo de investigación de gran aplicación práctica.

Con ello el estudiante adquirirá las competencias que precisa para conseguir una formación avanzada de carácter especializado y multidisciplinar, orientada a la especialización académica.

## REQUISITOS Y/O RECOMENDACIONES PARA CURSAR ESTA ASIGNATURA

Los exigidos para la realización del Master.

Se recomienda haber superado los 30 créditos del Módulo I de Formación para la Investigación.

Además es recomendable haber superado créditos en áreas de conocimiento afines así como tener conocimientos de Inglés.

## EQUIPO DOCENTE

Nombre y Apellidos	BEATRIZ RODRIGO MOYA (Coordinador de asignatura)
Correo Electrónico	brodrigo@cee.uned.es
Teléfono	91398-8037
Facultad	FAC.CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
Departamento	ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS
Nombre y Apellidos	GREGORIO ESCALERA IZQUIERDO
Correo Electrónico	gescalera@cee.uned.es
Teléfono	91398-9232
Facultad	FAC.CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
Departamento	ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS
Nombre y Apellidos	MARIA DEL SAGRARIO ROMERO CUADRADO
Correo Electrónico	mromero@cee.uned.es
Teléfono	91398-6387
Facultad	FAC.CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
Departamento	ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS

## COLABORADORES DOCENTES EXTERNOS

Ámbito: GUI - La autenticidad, validez e integridad de este documento puede ser verificada mediante el "Código Seguro de Verificación (CSV)" en la dirección <https://sede.uned.es/valida/>



8FD344BD7DA0EC04C6700DD774B0458

Nombre y Apellidos  
Correo Electrónico

JUAN GABRIEL CEGARRA NAVARRO  
jgcegarra@cartagena.uned.es

## HORARIO DE ATENCIÓN AL ESTUDIANTE

### Equipo docente:

Coordinadora y responsable: Dra. Beatriz Rodrigo Moya, Profesora Titular de Organización de Empresas de la Facultad de C. Económicas y Empresas.

Dr. Juan Gabriel Cegarra Navarro. Catedrático de Organización de Empresas de la Universidad de Cartagena.

Dr. Gregorio Escalera Izquierdo. Profesor Contratado Doctor en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresas.

Dra. María Romero Cuadrado. Profesora contratado doctor en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresas.

**La tutorización** de los alumnos se llevará a cabo fundamentalmente a través de la plataforma virtual.

También podrán dirigirse al responsable del equipo docente a través del siguiente correo electrónico:

brodrigo@cee.uned.es

## COMPETENCIAS QUE ADQUIERE EL ESTUDIANTE

### COMPETENCIAS BÁSICAS

CB6 - Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación

CB7 - Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio

CB8 - Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios

CB9 - Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades

Ámbito: GUI - La autenticidad, validez e integridad de este documento puede ser verificada mediante el "Código Seguro de Verificación (CSV)" en la dirección <https://sede.uned.es/valida/>



8FD344BD7DA0EC04C6700DD774B0458

CB10 - Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

### **COMPETENCIAS GENERALES**

CG01 - Aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios

CG02 - Integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta y limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios.

CG04 - Adquirir habilidades de aprendizaje que permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido y autónomo.

CG05 - Desarrollar el razonamiento crítico y la capacidad para realizar análisis y síntesis de la información disponible.

CG06 - Gestionar autónomamente y de forma autorregulada su trabajo.

### **COMPETENCIAS ESPECÍFICAS**

CE01 - Saber identificar las necesidades y demandas de los contextos en los que se exige la aplicación de herramientas metodológicas y aprender a proponer soluciones adecuadas.

CE02 - Desarrollar el razonamiento y pensamiento crítico y la capacidad para realizar análisis de la realidad económica.

CE03 - Preparar los datos para el análisis y aplicar los conocimientos teóricos adquiridos a la práctica mediante la modelación económica, lo que implica conocer las diferentes herramientas de análisis así como su utilidad y aplicabilidad en cada contexto.

CE04 - Resolver problemas económicos en entornos nuevos o poco conocidos.

CE05 - Aprender a tomar decisiones y proponer soluciones apropiadas basándose en los modelos económicos estudiados.

CE06 - Manejar con soltura las Tecnologías de Innovación y Comunicación (TIC), aplicadas al área de Economía.

CE07 - Obtener información de forma efectiva lo que implica ser capaz de buscar, gestionar organizar y analizar la información bibliográfica relevante.

CE08 - Mantener un compromiso ético como investigador en la realización de trabajos.

CE09 - Adquirir habilidades para el inicio y desarrollo de la tesis doctoral.

CE10 - Desarrollar habilidades para evaluar la investigación proyectada por otros profesionales.

CE11 - Llegar a ser capaz de diseñar investigaciones propias en el ámbito del itinerario correspondiente.

CE12 - Conocer los principales modelos teóricos que subyacen en los diversos ámbitos específicos de la investigación.

Ámbito: GUI - La autenticidad, validez e integridad de este documento puede ser verificada mediante el "Código Seguro de Verificación (CSV)" en la dirección <https://sede.uned.es/validar>



8FD3444BD7DA0EC04C6700DD774B0458

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Al terminar el curso el alumno:

- Conocerá los conceptos de calidad y excelencia
- Conocerá los principios de la excelencia según diferentes modelos
- Se desarrollará en el conocimiento y aplicación de los diferentes instrumentos de calidad en el ámbito de la gestión
- Conocerá la utilidad de la gestión del conocimiento en las estrategias de mejora continua

## CONTENIDOS

Bloque temático I: La calidad y la excelencia

1. Evolución y significado de la calidad
2. Dimensiones y principios de la calidad.
3. Calidad total y principales modelos
4. Aseguramiento de la calidad y las Normas ISO 9000:2000
5. El Modelo EFQM de Excelencia

Bloque temático II: La gestión del conocimiento en los procesos de mejora

6. La gestión por procesos
7. La gestión del conocimiento
8. Caso práctico de aplicación: la calidad en la prestación de servicios públicos

## METODOLOGÍA

Para la adquisición de las competencias, conocimientos y habilidades de la asignatura, se desarrollará la metodología a distancia propia de la UNED: coordinación del equipo docente y los profesores tutores; y apoyo en las herramientas informáticas desarrolladas especialmente para sus estudiantes, como son la plataforma Alf o las aulas AVIP.

La metodología utilizada en la asignatura a lo largo del cuatrimestre plantea un desarrollo progresivo y paralelo de los contenidos teóricos y de la realización de actividades que permitan la aplicación de dichos contenidos a la práctica.

Los estudiantes disponen de material didáctico en la plataforma virtual ALF. En el contenido de dicho material se abordan aspectos teóricos y prácticos que serán objeto de evaluación.

Ámbito: GUI - La autenticidad, validez e integridad de este documento puede ser verificada mediante el "Código Seguro de Verificación (CSV)" en la dirección <https://sede.uned.es/valida/>



8FD3444BD7DA0EC04C6700DD774B0458

Además, en el curso virtual existen otros materiales adicionales como son enlaces a páginas web, y otros recursos didácticos, para poder obtener una visión general de cada uno de los temas y la relación con otras materias del plan de estudios del Máster.

El estudiante puede interactuar con otros estudiantes y con los profesores en los foros del curso que se valorará positivamente.

## SISTEMA DE EVALUACIÓN

### TIPO DE PRUEBA PRESENCIAL

Tipo de examen No hay prueba presencial

### CARACTERÍSTICAS DE LA PRUEBA PRESENCIAL Y/O LOS TRABAJOS

Requiere Presencialidad No

#### Descripción

El estudiante debe elaborar un trabajo de investigación obligatorio durante el cuatrimestre

**El trabajo debe estar relacionado con cualquiera de los temas del programa.**

**El trabajo debe seguir la estructura siguiente:**

**Título**

**Índice paginado**

**Introducción: qué es lo que vas a estudiar y cómo**

**Contenido desarrollado**

**Conclusiones**

**Bibliografía consultada, y citada adecuadamente: libros, revistas, y páginas web.**

**La extensión será, como mínimo, 30 páginas.**

**Plazos de entrega: Antes del 1 de Junio para la convocatoria ordinaria, y antes del 1 de septiembre para la convocatoria extraordinaria**

**Forma de envío del trabajo:**

**Los trabajos deben ser enviados a través de la plataforma virtual.**

#### Criterios de evaluación

Ponderación de la prueba presencial y/o los trabajos en la nota final 50% siempre que se haya obtenido un mínimo de 5 en el examen.

Fecha aproximada de entrega 1 de junio

Comentarios y observaciones

### PRUEBAS DE EVALUACIÓN CONTINUA (PEC)

¿Hay PEC? No

#### Descripción

#### Criterios de evaluación

Ponderación de la PEC en la nota final

Ámbito: GUI - La autenticidad, validez e integridad de este documento puede ser verificada mediante el "Código Seguro de Verificación (CSV)" en la dirección <https://sede.uned.es/valida/>



8FD344BD7DA0EC04C670DD774B0458

Fecha aproximada de entrega

Comentarios y observaciones

### OTRAS ACTIVIDADES EVALUABLES

¿Hay otra/s actividad/es evaluable/s? Si, no presencial

Descripción

#### El examen:

**Para aprobar la asignatura se debe realizar un examen en la plataforma, en Junio o septiembre y obtener como mínimo un 5 en el mismo.**

**El examen consiste en cinco preguntas de desarrollo.**

**Este examen se realizará en la plataforma.**

**El día 8 de junio estará disponible en la plataforma el examen.**

**Para la convocatoria extraordinaria, el examen estará disponible el 7 de septiembre.**

Criterios de evaluación

Cada pregunta puntúa 2 puntos como máximo.

Ponderación en la nota final 50%

Fecha aproximada de entrega 7 de junio

Comentarios y observaciones

### ¿CÓMO SE OBTIENE LA NOTA FINAL?

Se realizará la media del examen y del trabajo siempre que se haya obtenido un 5 en cada uno de ellos.

**Las dos actividades son obligatorias.**

## BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

El material básico para la preparación de la materia podrán consultarlo y descargarlo del curso virtual de la asignatura:

## BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

Para la elaboración del trabajo se recomienda la siguiente relación bibliográfica:

Bueno, E. (2000): "La dirección del conocimiento en el proceso estratégico de la empresa: información, complejidad e imaginación en el espiral del conocimiento", en Bueno, E. y Salmador M.P. (Eds.): Perspectivas sobre dirección del conocimiento y capital intelectual. I.U. Euroforum Escorial, pp.55-56

Ámbito: GUI - La autenticidad, validez e integridad de este documento puede ser verificada mediante el "Código Seguro de Verificación (CSV)" en la dirección <https://sede.uned.es/valida/>



8FD3444BD7DA0EC04C6700DD774B0468

De Val Pardo, I. (2002): "Dirección Estratégica y Sector Público", en Morcillo, P. Fernández, J. (coords.), Nuevas claves para la dirección estratégica, Ariel, Barcelona, pp- 153-171.

Martín Castilla, J.I. (2001): El Modelo EFQM de Excelencia como referente en la Modernización de la Administración Pública Española, RPI 103.890, 17/05/2001, Madrid.

Además, es aconsejable la lectura de los siguientes documentos para la aplicación del caso práctico que puede descargarse en el curso virtual:

- Martín Castilla, J.I.; J.I.; Giner Rodríguez, E.; Latorre Galicia, J.A.; Ruiz Budría, L.A (2006): "Guía VI: "Instrumentos de medición de la percepción de la ciudadanía en relación al servicio prestado por la Administración local", *Guías de apoyo a la calidad en la gestión pública local*, INAP-FEMP. 2006.
- Martín Castilla, J.I.; Mayoral, C.; Giner, E.; Fernández Gil, M.; Serrano Canon, M. (2006): "Guía II: Planes de calidad, innovación y modernización en las Administraciones locales", *Guías de apoyo a la calidad en la gestión pública local*, INAP-FEMP

## RECURSOS DE APOYO Y WEBGRAFÍA

Los estudiantes podrán consultar los fondos bibliográficos de la Biblioteca de la UNED y tendrán acceso a la plataforma virtual Alf que recoge diferentes herramientas de comunicación y autoevaluación.

Dentro de estas herramientas, el principal recurso de apoyo al estudiante es la Guía Didáctica a la que accederá el estudiante una vez que se haya matriculado. En la misma tendrá la información más precisa acerca de la adquisición de competencias de manera adecuada: calendario, recomendaciones de estudio, enlaces a otras fuentes bibliográficas, etc.

## ADENDA AL SISTEMA DE EVALUACIÓN CON MOTIVO DE LA PANDEMIA COVID 19

<https://app.uned.es/evacaldos/asignatura/adendasig/25503501>

## IGUALDAD DE GÉNERO

En coherencia con el valor asumido de la igualdad de género, todas las denominaciones que en esta Guía hacen referencia a órganos de gobierno unipersonales, de representación, o miembros de la comunidad universitaria y se efectúan en género masculino, cuando no se hayan sustituido por términos genéricos, se entenderán hechas indistintamente en género femenino o masculino, según el

Ámbito: GUI - La autenticidad, validez e integridad de este documento puede ser verificada mediante el "Código Seguro de Verificación (CSV)" en la dirección <https://sede.uned.es/valida/>



sexo del titular que los desempeñe.

Ámbito: GUI - La autenticidad, validez e integridad de este documento puede ser verificada mediante el "Código Seguro de Verificación (CSV)" en la dirección <https://sede.uned.es/valida/>

